

学校编码: 10384

分类号 _____ 密级 _____

学号: 2006155051

UDC _____



廈門大學

硕 士 学 位 论 文

基于价值链管理的医院药学服务
质量管理的研究

The Study on Service and Quality Control in the Filed of
Hospital Pharmacy based on the Value Chain Management

欧 阳 华

指导教师姓名: 孟 林 明 教授

专 业 名 称: 工商管理 (MBA)

论文提交日期: 2009 年 5 月

论文答辩日期: 2009 年 月

学位授予日期: 2009 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2009 年 5 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

- （ ） 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。
- （ ） 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

摘 要

自从迈克尔·波特在 20 世纪 80 年代提出价值链的理论以后，价值链管理思想是研究竞争优势的有效工具。价值链理论广泛应用到各个领域，并显示出了其在超越竞争对手方面的决定性优势。价值链始于客户，终于客户。因此，价值链理论对于企业管理具有十分重要的战略意义。

随着医疗卫生体制改革的深入发展，医疗市场的进一步放开，医疗市场的竞争更为激烈。质量管理是医院管理的核心，已成为人们的共识。医院药学作为医疗活动的一个组成部分，是医院实施药学服务的主要阵地，在确保病人用药、保证药品质量、增进药品疗效、保障人民用药安全等方面发挥重要的作用。由于种种原因，医院药学的质量管理模式与药学服务的要求不相适应。

本篇论文以医院药学为研究对象，分析了医院药学的现状和在医疗制度改革中医院药学存在的问题和面临的挑战，结合价值链理论，对医院药学内部价值链、纵向价值链等进行分析。并且基于价值链管理对医院药学服务实践和管理的方法进行探讨。通过对医院药学服务质量管理的探讨，我们发现：药学服务与价值链的理论思维具有一致性，药学服务质量管理应注重以病人为中心的价值创造，提升药学服务价值的重点是药师角色定位及服务方向的转变，加强药学人员的服务观念和技能，进一步改善服务流程，拓展药学服务范围；药学管理工作上进行转变，对药学专业知识和技能要求的转变适应时代的要求；充分发挥药师专业作用，鼓励药师参与医院用药全过程的各个环节，以达到医院终于药物使用相关的任何环节都实现“五个正确”——正确的患者、正确的药品、正确的剂量、正确的给药途径和正确的时间，进一步提升药学服务的价值。

相信本文的研究成果对于医院药学服务质量管理具有一定的指导和借鉴意义。

关键词：价值链；医院药学；质量管理

Abstract

The theory of Value Chain is the efficient tool to research on the competitive advantages since Michael Porter published it in 1980s. The theory of the Value Chain is adopted in all the fields and takes the overwhelmed advantages over the competitors. The Value Chain starts with the customer and ends with them, therefore, it's strategically important for the enterprises management.

The further the reforming of Health System develops, the more the medical market opens, and the severer competition in the market is. As we all know, the quality control is the core of hospital management. As a part of the medical services, the pharmaceuticals is the main field for the hospital to provide the pharmaceutical services and plays an important role to make sure the quality and safety of the leechdom and to improve the efficiency of the medical. For some reasons, the quality control of the hospital pharmacy can't meet the requirement of the pharmaceutical services.

The paper analyses the current situation of hospital pharmacy and the problems and challenge to face to in the reforming of Health system. It also analyses the inner and vertical value chains of the hospital pharmacy by the theory of Value Chain and discusses services and management of hospital pharmacy based on the Value Chain Management. By the discussion, we can find the following:

The pharmaceutical service consists with the theory of Value Chain. The Pharmaceutical service should be attached the importance to the value creation with the core of patients. It is very important for improvement of the value of pharmaceutical service to change role and service orientation of Licensed Pharmacist, strengthen the serving thought and skills of pharmacist, improve enlarge services. The changes of pharmaceutical management require us to make the pharmaceutical knowledge and expertise catching up with the time development. The pharmacists' professioncy should be made full use and the pharmacists should be encouraged to attend the whole chain of the hospital medicaling so as to make the "Five Rights" come true , that is, Right Patient, Right Medicine, Right Dosage, Right

Way and Right Time, in every fields related to the medical using in the hospital., so that the value of pharmaceutical services could be improved.

The paper will contribute to the guidance and reference of quality control of hospital pharmacy.

Key Words: Value Chain; Hospital Pharmacy; Quality Control;

厦门大学博硕

目录

第一章 绪论	1
第一节 研究的背景和意义	1
第二节 研究的对象	2
第三节 论文的结构	4
第二章 价值链理论发展综述	6
第一节 价值与价值链	6
第二节 企业价值链及分析	7
第三章 目前国内医院药学发展情况	11
第一节 医院药学现状	11
第二节 医疗制度改革中医院药学面临的挑战	13
第三节 医院药学存在的问题	15
第四章 医院药学价值链分析	18
第一节 医院药学内部价值链分析	18
第二节 医院药学纵向价值链分析	23
第三节 本章小结	26
第五章 基于价值链管理的医院药学服务实践和质量管理的的方法	27
第一节 全面质量管理与价值链管理的关系	27
第二节 价值链管理在医院药学全面质量管理中的应用	28
第三节 医院药学服务实践和质量管理的的方法	30
第四节 实施基于多平台的药学信息服务管理	36
第六章 进一步提升医院药学服务的价值	39
第一节 提升医院药学服务价值的意义	39
第二节 药师角色定位及服务方向的转变	40
第三节 药学价值链管理上的转变	43
第四节 发挥药师专业作用，进一步提升药学服务的价值	45

结 论	49
参考文献	51
致 谢	53

厦门大学博硕

Contents

Chapter 1 Introduction	1
1.1 The background and meaning of the study.....	1
1.2 The object of the study	2
1.3 The structure of the paper	4
Chapter 2 The development of Value Chain Theory	6
2.1 The value and value chain	6
2.2 The value chain of industries and the analysis	7
Chapter3 The development of the domestic hospital pharmacy.....	11
3.1 The current situation of hospital pharmacy	11
3.2 The challenges the hospital pharmacy facing to in the Reforming of Health System	13
3.3 The problems of hospital pharmacy	15
Chapter 4 The Value Chain of the hospital pharmacy	18
4.1 The analysis of the inner value chain of the hospital pharmacy.....	18
4.2 The analysis of the vertical value chain of the hospital pharmacy	23
4.3 Summary of Chapter 4.....	26
Chapter 5 The service and quality control of the hospital pharmacy based on the Value Chain	27
5.1The relationship between the fully quality control and the Value Chain management.....	27
5.2 The application of Value Chain management in the fully quality control of the hospital pharmacy	28
5.3 The methods of the service and quality control of the hospital pharmacy	30
5.4 To provide the service of the pharmaceutic information management based on the mutil-platform.....	36
Chapter 6 To improve the value of hospital pharmacy	39
6.1 The meaning of improving the value of hospital pharmacy	39
6.2 The role of pharmacists and the changes of the services.....	40

6.3 The changes of the Value Chain management in the hospital pharmacy.....	43
6.4 To make full use of the pharmacist's professioncy and improve the value of the hospital pharmacy	45
Summary and Prospects.....	49
References.....	51
Acknowledge	53

第一章 绪论

第一节 研究的背景和意义

伴随科学技术的进步和经济增长，人们的物质条件日益丰富和满足，促使社会不断形成了以顾客为中心的买方市场，产品和服务需求呈现多样化的特点。这使得越来越多的行业改变了产品供应和服务模式，即从产品为中心的供应链管理逐渐向顾客为中心的价值链管理转变。作为社会经济活动基本单元的企业，在这一真实而强大的浪潮冲击之下如何应付？各大企业的所处的竞争环境、管理模式、管理手段发生了哪些变化？需要什么样的管理方法来适应这一切，才能抓住机遇，求得发展？这是摆在每一个企业必须面对的严肃而紧迫的课题。

二十世纪八十年代初期，价值链的理论是作为一种帮助企业进行战略分析的方法而被提出的。当时，迈克尔·波特指出，任何企业的价值链都是由一系列相互联系而又相互分离的创造价值链的作业，包括产品的设计、生产、营销和分销等构成，并对整条价值链实施有效的管理。只有这样，才能使产品的成本降到最低，使产品的销售渠道畅通，并实现企业的良性循环。价值链管理的目的是：通过对价值链各个环节加以协调，实现最佳业务绩效，从而增强整个公司业务的表现。

中国是一个拥有13亿人口的发展中国家，人口占世界总人口的22%，医疗卫生服务担负着艰巨的任务。改革开放以来，我国医院的数量与床位数都有大幅度增长，居民的医疗保健水平也有很大提高。但是，从社会各界反映看，对医院提供服务的质量，医德医风与医疗费用负担等方面的意见很大。应当承认，尽管我国国有医院的管理体制发生了一系列的变化，但是与其他领域较为深入的改革进展相比，医疗制度与医院管理体制的改革还相对滞后，还保留着较为明显的传统体制的烙印。

由于医疗活动是具有很高风险性的活动，加之医学的高技术性、疾病的复杂性、人体的个体差异性、医疗活动的多环节性和医学的局限性等活动，医疗活动稍有疏忽，就有可能给患者带来健康甚至生命安全方面的损害。另一方面，患者

及其亲属对医院及其医务人员的医疗质量的要求越来越高，医患双方所获取的医药信息差距巨大，现代医学的发展和人们对健康的要求得不到充分满足，医患之间缺乏有效的沟通渠道等等，导致医患之间的矛盾日益尖锐。

医疗体制的变化，使病人有更多的机会选择就医的医院，对医疗机构来讲必须通过提高医疗水平、服务质量来体现水平、增强服务内涵，提高服务档次来吸引病人。医药科学的迅速发展促使社会对药学服务的需求提高。医学日新月异，新药层出不穷，用药复杂性越来越高，用药引起的社会问题越来越多。病人自我保护意识的增强为药学服务提出了更高的要求。医院药学作为实施药学服务的主要阵地，它以确保病人用药、保证药品质量、增进药品疗效、保障人民用药安全、维护人民身体健康为宗旨，与其他药学学科的最大的区别是医院药学直接面向病人，因此向病人提供良好的用药服务是医院药学的中心任务。

目前我国医药行业竞争已日趋激烈，作为医疗活动的一个重要组成部分的医院药学面临了巨大的竞争压力。一方面，药品市场的繁荣和社会零售药房的扩展，大大弱化了医院药房传统的药品保障功能；另一方面，药学技术的进步和信息化水平的提高，对医院药师的知识结构和技能素养提出了更高的要求。医生和病人更加需要药师提供新的药物信息和知识，保证药物的合理、经济、安全、有效，保证人们的健康及高质量的生活水平。这给医院药学提出了新的要求，对医院药学管理提出了新的挑战。如果医院药学仍然以“保障药品为中心”，没有拓展服务思路，向临床专业转化，坚持“以病人为中心”满足不同层次的医疗需求，那么药学这块阵地就会被其他专业人员所占领。药学工作者要转变服务理念，认识到优质服务就是满足患者的要求，从“我们能提供什么医疗服务”，转变为“患者需要什么样的服务”，这也是医疗卫生服务行业在服务理念和服务意识上的一次飞跃。

第二节 研究的对象

药学服务(Pharmaceutical Care, 简称 PC)是指药师应用药学专业知识向公众提供直接一致、负责的、与药物应用有关的服务，以提高药物治疗的安全性、有效性与经济性，实现合理用药。药学服务的概念可简单归纳为：用

药个体化,负责为患者提供安全、有效、经济(最佳成本/效果比)的药物治疗方案,保证确实有效的治疗效果,改善患者生活质量。药学服务要求药师从以药物为中心转到以病人为中心上来,实施良好的药学服务,是当今对药师的新标准要求。随着医疗体制改革的不断深入和“以病人为中心”服务理念深入人心,“如何建立以病人为中心的药学服务”已成为近年来药学界讨论的焦点。要建立以病人为中心的临床药学服务需要药师提供药学技术服务,参与临床疾病的治疗,从而提高医疗质量。

笔者作为医院药学队伍中的一员,深感目前医院药学的管理模式与药学服务的要求不相适应。由于观念上的问题,长期以来对医院药学工作重视不够。首先药学专业人才缺乏,在我国高等院校的药学专业一般为四年制(药理专业为五年制),课程主要以化学为主,培养方向是实验室药学研究,内容包括药品的稳定性和配伍稳定性、处方筛选、制剂工艺、药品检验方法、药品的体内外质量评价等,而没有与临床用药直接相关的内容。此外,从事医院药房工作的药学人员无论是药学专业毕业的,还是以其它形式培养的,均存在知识结构不全面的问题,不能完全胜任目前医院的药学服务工作。而且,目前医院对药师的毕业后教育不够重视,同时医院药师不注意也没有机会来丰富自己的专业知识,所以无法适应当前医药事业的发展,长期以来造成了“药师就是发药,药房就是卖药”的现状,多数药师不安心或不甘心医院药学工作,这导致医院部分药剂人员不思进取,服务态度不热情,药学服务的质量大打折扣。而且我国的医院药房把工作重心放在药品供应上,药学服务工作开展不全面,未能做到推动安全、有效、经济的合理用药。此外,医院没有设立临床药师编制和考核标准,使得药师无法融入临床科室。目前医院药学的工作模式、药师的职能尚未发生根本性的转变。

更关注民生,着力保障和改善民生,是党的十七大对人民群众作出的庄严承诺。医院工作直接关系到人民群众的身体健康,是人民群众最关心的身体健康和生命安全,是人民群众最关心的民生问题之一。在新经济发展迅速,各种管理层出不穷的今天,为适应时代的要求和医疗市场改革的需要,医院药学如何在管理上保持行业的竞争力,确保药学在医院和病人中的地位和作用?我们需要提供什么样的服务?要达到怎样的水准?怎么提供?

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕